

**PELAKSANAAN KLAIM ASURANSI JIWA PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE/PRU AINI PEMATANG SIANTAR TERKAIT BATAS
WAKTU PENGAJUAN KLAIM**

Oleh: Moria Lastina

Pembimbing 1: Hj. Mardalena Hanifah, SH., M.Kn

Pembimbing 2: Rahmad Hendra, SH., M.Kn

Alamat: Jl. Kembang Selasih No.14, Gobah, Pekanbaru

E-mail: siregarmoria@yahoo.com

Telepon: 082214117382

ABSTRACT

Insurance is an agreement by which binding to the insured to receive a premium to provide reimbursement to him for the loss, damage or loss that might be expected clappers suffered as a result of a evenemen (events not sure). One thing is quite complicated insurance claims is a matter which is the money the insurance provided by an insurance company or insurer to the insured.

This type of research can be classified in this type of juridical sociological research, namely the legal research that discusses the legal identification and effectiveness law. This research was conducted at PT. Prudential Life Assurance / Pru Aini Siantar, while the sample population is overall the parties relating to the issues researched in this study, the source of the data used are primary data and secondary data, methods of collecting data in this study with interviews and literature study.

From the research there are three main issues that can be inferred. First, the implementation of life insurance agreement PT Prudential Life Assurance / Pru Aini Siantar with the insured has not been fully implemented. Evidently, there are many insured who received a late claim, do not understand do not even understand about the claim, there are still many requirements that are less claims and not in accordance with the procedure. This proves the persistence of the things in the agreement contained in a life insurance policy that has not been done. Second, barriers that occur in the life insurance agreement with PT Prudential Life Assurance / Pru Aini Siantar are insured are often late paying premiums to a life insurance agent, a lack of public knowledge about life insurance, so that delays in the implementation of insurance between the PT Prudential Life Assurance / Pru Aini Siantar with the insured person. Third, the efforts made by PT Prudential Life Assurance / Pru Aini Siantar against obstacles that arise are giving off facilities premiums (premium holiday) to the insured in order to keep the policy agreements materialize and provide accurate information about the life insurance contract to the insured. Suggestions Writer, first, to implement the provisions of the claim that is not beyond the deadline. Second, find out more information life insurance agreement. Third, reinforce the legislation by including sanctions

Keywords: Life Insurance-Claim-PT Prudential Life Assurance

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Satu hal yang cukup pelik dalam asuransi adalah masalah klaim yang merupakan uang pertanggungan yang diberikan oleh perusahaan asuransi atau penanggung kepada tertanggung.

Dapat dilihat bahwa perjanjian asuransi jiwa tidak dilaksanakan dengan itikad baik oleh pihak-pihak terlibat sebagaimana yang diatur dalam polis asuransi jiwa. Disinilah muncul ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan (*das sollen*) dengan kenyataan yang ada di masyarakat (*das sein*). Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian

dengan permasalahan sebagaimana telah dirumuskan di atas dengan sebuah karya ilmiah yang dengan judul “ ***Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar Terkait Batas Waktu Pengajuan Klaim*** ”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan klaim asuransi jiwa pada PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar?
2. Apakah yang menjadi hambatan bagi penanggung dalam pelaksanaan perjanjian asuransi di PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar?
3. Apakah upaya yang dilakukan PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar dalam pelaksanaan perjanjian asuransi?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan klaim asuransi jiwa pada PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar;
- b. Untuk mengetahui hambatan bagi penanggung dalam pelaksanaan perjanjian asuransi di PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar;
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Penulis, hasil penelitian ini sebagai bahan dan wawasan bagi penulis serta sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (S1) program Kekhususan

Hukum Perdata Bisnis di Fakultas Hukum, Universitas Riau.

- b. Kegunaan Bagi Akademis adalah memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum umumnya, khususnya hukum perdata bisnis di fakultas Hukum Universitas Riau. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan perbandingan penelitian-penelitian yang berkaitan dengan penelitian penulis.
- c. Kegunaan Bagi Pemegang Polis adalah dapat memberikan informasi bagaimana terjadinya proses pengajuan klaim dalam perjanjian asuransi jiwa pada PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar
- d. Kegunaan Bagi Perusahaan adalah hasil penelitian ini diharapkan sebagai gambaran tentang gagalnya klaim dalam perjanjian asuransi jiwa di PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar.
- e. Kegunaan Bagi Masyarakat adalah hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan ilmu pengetahuan agar masyarakat mengetahui bentuk perjanjian asuransi jiwa.

D. Kerangka Teori

1. Teori Kepastian Hukum

Teori kepastian hukum mengandung dua pengertian yang pertama, adanya aturan umum yang bersifat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan hukum yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara

terhadap individu. Kepastian hukum bukan hanya berupa pasal-pasal dalam undang-undang melainkan juga adanya konsistensi dalam putusan hakim antar putusan hakim yang satu dengan putusan hakim lainnya untuk kasus yang serupa yang telah di putuskan.¹

2. Teori Wanprestasi

Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perikatan.² Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik disengaja maupun tidak disengaja. Pihak yang tidak sengaja wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau juga karena terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut.³ Akibat hukum bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah:

1. Debitur diwajibkan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur (pasal 1243 KUHPerdata).
2. Apabila perikatan itu timbal balik, kreditur dapat menuntut pemutusan/pembatalan perikatan melalui Hakim (pasal 1266 KUHPerdata).
3. Dalam perikatan untuk memberikan sesuatu, resiko beralih kepada debitur sejak terjadi wanprestasi (pasal 1237 ayat 2)

¹Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta: 2008, hlm.158.

² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung:2010, hlm.241.

³Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2013, hlm.74

4. Debitur diwajibkan memenuhi perikatan jika masih dapat dilakukan atau pembatalan disertai pembayaran ganti kerugian (pasal 1267 KUHPerdara).
5. Debitur wajib membayar biaya perkara jika diperkarakan dimuka Pengadilan Negeri, dan debitur dinyatakan bersalah.⁴

3. Teori Asuransi

Perasuransian adalah istilah hukum (*legal term*) yang dipakai dalam perundang-undangan dan Perusahaan Perasuransian. Istilah perasuransian berasal dari kata “asuransi” yang berarti pertanggungan atau perlindungan atas suatu objek dari ancaman bahaya yang menimbulkan kerugian.

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan

dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.⁵

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya, maka penelitian ini tergolong ke dalam penelitian hukum yang bersifat sosiologis yuridis, yaitu penelitian hukum yang membahas tentang identifikasi hukum dan efektivitas hukum.⁶

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis ambil adalah di PT. Prudential Life Assurance/Pru Vision kota Jakarta dan Pru Aini Pematang Siantar . Alasan penulis melakukan penelitian di lokasi tersebut adalah karena pada lokasi ini objek dari pelaksanaan klaim asuransi dan dimulainya perjanjian asuransi.

3. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penulis mencoba untuk memberikan gambaran seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Sedangkan penelitian ini menggambarkan secara lengkap, rinci dan jelas mengenai pelaksanaan pembayaran klaim oleh PT. Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar.

4. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang hendak diteliti berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.⁷ Adapun

⁴Abdulkadir Muhammad, *Op.cit*, hlm.204-205.

⁵Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

⁶Bambang Sugono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta: 1997, hlm. 42.

⁷ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, 2002, hal. 44.

yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah:

1. Tenaga pemasaran Pru Vision Jakarta
2. Tenaga pemasaran Pru Aini Pematang Siantar
3. Pemegang Polis yang mengajukan klaim 65 orang

b) Sampel

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian maka penulis menentukan sampel dimana adalah merupakan himpunan atau sebagian populasi yang dijadikan objek penelitian yang dianggap dapat mewakili seluruh keseluruhan populasi.⁸Dalam menentukan sampel penulis menggunakan metode purposive, yaitu menetapkan sejumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya itu telah ditetapkan sendiri oleh peneliti.

⁸*Ibid*

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

NO	UNIT POPULASI	POPULASI	SAMPEL	PERSEN TASE
1	Agen Prudential Pru Vision dan Pru Aini	2	2	100%
2	Tertanggung yang mengajukan klaim	65	10	6.5%
JUMLAH		22	12	-

Sumber: Data Olahan Tahun PT Prudential Life Assurance/Pru Aini 2013 Pematang Siantar

5. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan mengumpulkan data, instrumen penelitian dengan wawancara dan kuisioner dengan para pihak yang ada hubungannya dengan permasalahan yang penulis teliti.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari berbagai studi kepustakaan serta peraturan perundang-undangan, buku-buku literatur serta pendapat para ahli yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, yang terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer yaitu Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Kitab Undang-undang Hukum Dagang, Kitab **Undang-undang Hukum** Perdata, polis asuransi dan yang

berhubungan dengan penelitian antara lain.

- 2) Bahan hukum sekunder yaitu buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang penulis teliti.
- 3) Bahan hukum tersier yaitu hukum tersier yaitu bahan hukum yang menggunakan kamus atau ensiklopedi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia. :

1) Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan yang bersumber dari penelitian kepustakaan yang diperoleh dari yaitu Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, Kitab Undang-undang Hukum Dagang, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, polis asuransi dan yang berhubungan dengan penelitian antara lain.

2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang penulis teliti.

3) Bahan Hukum Tersier

Yaitu hukum tersier yaitu bahan hukum yang menggunakan kamus atau ensiklopedi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia dan internet.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

a) Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan penelitian dengan cara memberikan pertanyaan pada responden, dengan hal ini wawancara langsung dilakukan dengan wawancara terstruktur dengan Bapak Johannes Fleming, S.Pd selaku Agen PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar dan sejumlah tertanggung yang mengajukan klaim yaitu penulis terlebih dahulu menyiapkan daftar pertanyaan yang hendak disampaikan pada responden.

b) Kajian Kepustakaan

Yaitu penulis mengambil kutipan dari buku bacaan, literatur, atau buku pendukung yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

7. Analisis Data

Data yang diperoleh baik dari hasil wawancara, kuisioner, data studi kepustakaan akan dianalisis dengan metode kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis ataupun lisan dari perilaku nyata. Dari pembahasan tersebut, akan

menarik kesimpulan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari yang bersifat umum kepada khusus.

PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa Pada PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar

Ketentuan yang dilakukan perusahaan asuransi ini telah memenuhi syarat sahnya perjanjian yang tertuang dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu;

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
- c. Mengenai suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal;⁹

Setelah polis asuransi jiwa diberikan oleh perusahaan asuransi, perusahaan asuransi juga memberikan ringkasan polis yang berisikan;

- a. Nomor polis;
- b. Pemegang polis;
- c. Asuransi dasar;
- d. Tanggal mulai berlakunya polis;
- e. Tanggal acuan pembayaran premi;
- f. Mata uang polis;
- g. Premi berkala;
- h. Ringkasan uang pertanggungan.

⁹R. Subekti, *Op.cit*, hlm.17

Tabel 4.1
Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan
Perjanjian Asuransi Jiwa

BENTUK PERJANJIAN	JAWABAN	PERSENTASE
Tertulis	10	100
Lisan	0	0
JUMLAH	10	100

Sumber: Data Olahan Lapangan Tahun 2015

Dari tabel 4.1 di atas dapat penulis tegaskan bahwa pelaksanaan perjanjian asuransi jiwa pada PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar adalah perjanjian tertulis. Dengan adanya perjanjian tertulis yang dibuat antara pihak perusahaan dan tertanggung diyakini akan memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak bila ada gugatan dikemudian hari. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 255 KUHD yang menyatakan bahwa perjanjian asuransi harus diwujudkan dalam dokumen yang lazim dan harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis yang merupakan satu-satunya alat bukti tertulis untuk membuktikan bahwa asuransi telah terjadi.¹⁰

Berikut merupakan data 10 responden dari 65 responden yang penulis ambil dari data olahan tahun 2015:¹¹

¹⁰Suhamoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Kencana, Jakarta: 2004, hlm.116

¹¹Wawancara dengan Bapak Johannes Fleming, S.Pd, Agen PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar, Hari Senin 21 Desember 2015, bertempat di Jalan Pendidikan No 2, Pematang Siantar.

Tabel 4.3
Data Tertanggung yang Mengajukan Klaim

NO	NAMA	NOMOR POLIS	KETERANGAN
1	Tio Manna	17308848	Mengajukan klaim, namun gagal.
2	Mutiara	-	Mengajukan klaim, namun terlambat
3	David Leonard	16319386	Mengajukan klaim, persyaratan tidak sesuai.
4	Lambok	15791129	Mengajukan klaim, persyaratan tidak sesuai.
5	Pesti	15791149	Mengajukan klaim, persyaratan tidak sesuai.
6	Alboin	15791127	Mengajukan klaim, namun terlambat.
7	Juniar Hotmaida	15215691	Tidak mengajukan klaim.
8	Marice Nurhayati	17345219	Tidak mengajukan klaim.
9	Steven	17399021	Mengajukan klaim, persyaratan tidak lengkap.
10	Heppy	54469635	Mengajukan klaim, namun gagal.

**Sumber Data: Data Olahan PT Prudential Life Assurance/Pru Aini
2015 Pematang Siantar**

Berdasarkan tabel di atas ada klaim namun persyaratan tidak sesuai. 80% yang mengajukan permohonan Mengajukan klaim namun gagal klaim, dan diantaranya ada 3 jenis diantaranya nomor polis 17308848 dan keterangan, yaitu mengajukan klaim nomor polis nomor 54469635, namun gagal, mengajukan klaim berdasarkan wawancara yang namun terlambat dan mengajukan dilakukan, gagalnya klaim oleh

tertanggung dikarenakan adanya sesuatu hal yang membuat tertanggung tidak mendapatkan jawaban sama sekali/respon sama sekali dari pihak perusahaan/pihak penanggung pada saat mengajukan klaim untuuk keperluan rumah sakit. Kemudian para pihak yang mengajukan klaim namun terlambat diantaranya nomor polis nomor 15791127 dan (-), berdasarkan wawancara yang dilakukan, terlambatnya klaim yang diterima tertanggung mengakibatkan pencairan klaim yang tiak dapat diterima kali, hal ini sesuai dengan unsur wanprestasi berbuat sesuatu namun terlambat. Sedangkan yang terakhir keterangan mengajukan klaim namun persyaratannya tidak sesuai adalah nomor polis 16319386, 15791149 dan 17399021, berdasarkan wawancara yang dilakukan, permohonan klaim yang dilakukan oleh tertanggung tidak memenuhi persyaratan yang ada, ini merupakan kesalahan oleh pihak tertanggung, dimana dalam polis asuransi jiwa jelas tertera bahwa dalam mengajukan klaim harus melampirkkan beberapa persyaratan klaim.

B. Hambatan Bagi Penanggung Dalam Pelaksanaan Perjanjian Asuransi di PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar

Hambatan-hambatan yang berasal dari pihak penanggung (PT Prudential Life

Assurance/Pru Aini Pematang Siantar), adalah:¹²

a. Hambatan yang berasal dari agen asuransi:

1. Pemungutan premi yang tidak sesuai dengan ketentuan, bahkan terkadang ada yang membayar tidak sesuai jumlahnya, sehingga seringkali terjadi penundaan pembayaran kewajiban yang dilakukan oleh pihak tertanggung. Hal ini mengakibatkan klaim tidak dapat diproses lebih lanjut dan juga apabila premi dibayar menjadi tertunggak, menyebabkan efektivitas polis dihentikan (*polis lapse*).
2. Terdapat hambatan antar agen perusahaan asuransi, yaitu penyetoran premi oleh tertanggung kepada agen asuransi, namun agen tidak menyetorkan ke rekening perusahaan asuransi.

b. Hambatan yang berasal dari perusahaan asuransi:

1. Tertanggung seringkali menuntut hal yang diluar tanggung jawab perusahaan, seperti persoalan klaim yang dituntut agar segera dicairkan padahal tertanggung belum melaksanakan perjanjian asuransi selama satu tahun yang tercantum dalam perjanjian, sehingga penanggung tetap harus melakukan pembayaran atas klaim tersebut.

¹²Wawancara dengan Bapak Johannes Fleming, S.Pd, Agen PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar, Hari Senin 27 Desember 2015, bertempat di Jalan Pendidikan No 2, Pematang Siantar

2. Klaim tidak dilaksanakan karena nasabah melakukan tindak kejahatan.
 3. Adanya data-data terkait risiko yang diklaim, yang sebelumnya tidak dilaporkan (*Non Disclosure*), misalnya penyakit sudah diderita sebelum polis terbit.
- c. Hambatan yang berasal dari Tertanggung asuransi:
1. Tertanggung sering terhambat dalam proses pembayaran premi sehingga kesulitan untuk mengajukan klaim.
 2. Kurangnya pengetahuan tertanggung terhadap asuransi, sehingga masih banyak ditemui tertanggung asuransi yang segan untuk mengajukan klaim. Masyarakat itu menganggap mengajukan klaim itu prosedurnya berbelit-belit.

C. Upaya Yang Dilakukan PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar Dalam Pelaksanaan Perjanjian Asuransi

Tabel 4.6
Hambatan dan Upaya yang dilakukan PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar

NO	Hambatan yang dialami PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar	Upaya yang dilakukan PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar
1	Tertanggung terlambat membayarkan premi kepada pihak penanggung.	Memberikan fasilitas cuti premi (<i>premium holiday</i>) kepada tertanggung agar polis perjanjian tetap terlaksana.
2	Polis tertanggung hilang atau terbakar.	Pihak penanggung mengganti dengan polis yang berlaku sesuai syarat yang berlaku.
3	Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap asuransi.	Sosialisasi dari tiap agen asuransi kepada calon tertanggung/tertanggung.
4	Pihak penanggung menerima persyaratan klaim yang kurang lengkap.	Penanggung memberikan waktu perpanjangan pengajuan permohonan klaim.
5	Pihak tertanggung menggadaikan polis.	Penanggung melakukan penebusan polis.
6	Agen Asuransi tidak menyetorkan premi ke pusat.	Agen lain bertanggungjawab dan

		mengganti kerugian premi.
7	Pihak tertanggung ingin berhenti dari perjanjian asuransi.	Pihak penanggung membuat perjanjian tertulis.

Sumber: Wawancara dengan Bapak Johannes Fleming, selaku Agen Asuransi PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar.

Terkait dengan upaya penyelesaian sengketa asuransi tidak diselesaikan secara litigasi (pengadilan) maupun non litigasi (arbitrase), para pihak dapat mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 dan Pasal 1267 KUHPerdara, dimana kedua pasal tersebut berbunyi:

“Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan yang timbal balik, andaikata salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan

kepada Hakim. Permintaan ini harus juga dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan di dalam perjanjian. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan, hakim adalah leluasa untuk, menurut keadaan, atas permintaan si tergugat, memberikan suatu jangka waktu untuk masih juga memenuhi kewajibannya, jangka waktu mana namun itu tidak boleh lebih dari satu bulan.” (Pasal 1266 KUHPerdara)

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan klaim asuransi jiwa PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar dengan tertanggung belum terlaksana sepenuhnya. Terbukti, masih banyaknya tertanggung yang menerima keterlambatan klaim, gagalnya proses klaim, bahkan kurang mengerti bahkan tidak mengerti soal klaim, juga masih banyak persyaratan klaim yang kurang dan tidak sesuai dengan prosedur. Ini membuktikan masih adanya hal dalam perjanjian yang tertuang di polis asuransi jiwa yang belum terlaksana.
2. Hambatan yang terjadi dalam perjanjian asuransi jiwa pada PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar adalah tertanggung sering terlambat membayarkan premi kepada agen asuransi jiwa, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang asuransi jiwa, sehingga terhambatnya pelaksanaan asuransi antara pihak PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar dengan pihak tertanggung.
3. Upaya yang dilakukan PT Prudential Life Assurance/ Pru Aini Pematang Siantar terhadap hambatan yang timbul adalah memberikan fasilitas cuti premi (*premium holiday*) kepada tertanggung agar polis perjanjian tetap terlaksana dan memberikan informasi yang akurat

tentang perjanjian asuransi jiwa kepada pihak tertanggung.

B. Saran

1. Pihak penanggung dalam hal ini PT Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar melaksanakan ketentuan klaim agar tidak melewati batas waktu sesuai peraturan maupun sesuai dengan yang diperjanjikan dalam polis asuransi jiwa, guna mencapai kepastian hukum dan mengurangi rasa percaya tertanggung dalam melaksanakan perjanjian asuransi jiwa.
2. Pihak tertanggung harus mengetahui lebih banyak informasi perjanjian asuransi jiwa agar pihak tertanggung tidak merasa dirugikan dan tidak berakhirnya masa pertanggungan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali Yafie, KH, 1999, *Asuransi Dalam Pandangan Islam*, Mizan, Bandung.
- Apeldoorn, L.J van, 2004, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Pradnya Paramita.
- Bachtiar, Maryati, 2007, *Hukum Perikatan*, Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau, Pekanbaru.
- Djarmiko D, R, 1996, *Pengetahuan Hukum Perdata dan Hukum Dagang*, Angkasa, Bandung.
- Fuady, Munir, 2002, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- H.S, Salim, 2010, *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Hasymi Ali, A, 1993, *Bidang Usaha Asuransi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Idjard, Arsel, *et.al*, 1985, *Profil Hukum Perasuransian di Indonesia*, Liberty, Yogyakarta.
- Junaedi Gani, A, 2013 *Hukum Asuransi Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Mahmud Marzuki, Peter, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta.
- Mashudi, H dan Moch.Chidir, 1998, *Hukum Asuransi*, Mandar Maju, Bandung.
- Man S. Sastrawidjaja, H, 2005, *Bunga Rampai Hukum Dagang*, PT Alumni, Bandung.
- Miru, Ahmad dan Sakka Putri, 2013, *Hukum Perikatan: Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- _____, 2013, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Moeiman, Susi, *et. Al*, 2005, *Kamus Belanda-Indonesia*, KITLV-Gramedia, Jakarta.

- Prakoso, Djoko, 2004, *Hukum Asuransi Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Prodjodikoro, Wiryo, 1979, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Intermasa, Jakarta.
- R. Saliman, Abdul, 2005, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta.
- _____, 1995, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Rezeki Hartono, Sri, 2001, *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika Jakarta.
- Riduan Syahrani, H, 2010, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, PT Alumni, Bandung.
- S. Meilala, Djaja, 2012, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, Nuansa Aulia, Bandung.
- Santiago, Faisal, 2012, *Pengantar Hukum Bisnis*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Satrio, 1996, *Hukum Perikatan tentang Hapusnya Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Salim, Abbas, 1993, *Dasar-Dasar Asuransi*, PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Sembiring, Sentosa, 2014, *Hukum Asuransi*, Nuansa Aulia, Bandung.
- _____, 1998, *Asuransi sebagai Lembaga Perlindungan, dalam Percikan Gagasan tentang Hukum*, Mandar Maju, Bandung.
- Soekanto, Soerjono, 1982, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Rajawali Press, Jakarta.
- Syakir, Sula, Muhammad, 2004, *Asuransi Syariah*, Gema Insani, Jakarta.
- Widijowati, Dijan, 2012, *Hukum Dagang*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Widjaja, Gunawan, 2007, *Seri Hukum Bisnis: Memahami Prinsip Keterbukaan (Aanvullend Recht) dalam Hukum Perdata*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Yudha Hernoko, Agus, 2011, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas Dan Kontrak Komersial*, Kencana, Jakarta.
- Zainal Asikin, H, 2013, *Hukum Dagang*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

B. Jurnal/Kamus/Makalah

- Arizal N, "Faktor Sosial Ekonomi dan Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Polis Asuransi Jiwa Studi Kasus di PT (Persero) Asuransi

Jiwasraya Pekanbaru *Branch Office*”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning, Vol. 1, No.1, September 2004.

Gunawan Widjaja, “Hal-hal Prinsip dalam Pembuatan Kontrak yang Sering Terlupakan dan Akibat-akibatnya”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis (YPHB), Vol. 29, No. 2 Tahun 2010.

Ricardo Simanjuntak, 2007, “Berbagai Sengketa Hukum yang Dapat Muncul dari Kontrak Asuransi serta Penyelesaiannya”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Kajian Hukum Bisnis Atas UU No.40/2007 Tentang PT, Vol. 26-No.3.

Sugeng Soedibjo dan Rachma Fitriati, “Penetapan Target Premi Asuransi Jiwa Syariah untuk mencapai Titik Impas dengan Pendekatan Model *Profit Testing*”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Teknik Asuransi BRIngin Life, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Vol. 16, No. 2 Mei-Agustus 2009, hlm. 59

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337, Tambahan Lembaran

Negara Republik Indonesia Nomor 5618.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 2010, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756.

Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 422/KMK.06/2003 Tentang Peyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi Dan Perusahaan Reasuransi.

D. Website

Aldi, Tentang Prudential Indonesia, <http://www.prudential.co.id/> Tentang Kami, diakses, tanggal, 3 Oktober 2015.

Lukman Tomayahu, Kementrian Keuangan Indonesia, http://www.id.m.wikipedia.org/wiki/Menteri_Kuangan, diakses, tanggal, 2 Juni 2015.

Diana Kusumasari, <http://hukumonline.com/klinik/detail/pengesampingan-pasal-1266-dan-pasal-1267-kuhper-dalam-perjanjian>, diakses, tanggal, 19 Januari 2016.